

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT
PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH (UPPD)
WILAYAH CAKUNG**

REVI PUTRI ANGGRAINI

1703517016



Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan

Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

**PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

***ANALYSIS QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN UNIT
PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH (UPPPD)
CAKUNG REGION***

REVI PUTRI ANGGRAINI

1703517016



***This Scientific Paper is Written as Partial Fulfillment of the Requirements for
Diploma Degree***

DIPLOMA OF OFFICE ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2020

ABSTRAK

REVI PUTRI ANGGRAINI. 2020. 1703517016. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Wilayah Cakung. Program Studi D-III Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui dasar-dasar pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik yang berada pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Wilayah Cakung. Metode yang digunakan pada karya ilmiah ini yaitu metode deskriptif analitik dengan mengumpulkan beberapa data melalui observasi dan studi pustaka.

Dari hasil penulisan dapat diketahui bahwa Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Wilayah Cakung mengalami beberapa kendala dibidang pelayanan. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang berada dibagian pelayanan, kurangnya fasilitas yang memadai untuk menunjang kinerja karyawan serta prasarana seperti tempat duduk yang terbatas sehingga menjadi kurang kondusif. Kendala-kendala tersebut dapat diatasi melalui pelatihan yang diberikan secara berkala kepada karyawan, diadakannya rekrutmen untuk memenuhi sumber daya manusia, memenuhi fasilitas dan prasarana sebagai penunjang kinerja karyawan sehingga aktivitas dalam pelayanan menjadi lebih maksimal terhadap masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Masyarakat.

ABSTRACT

REVI PUTRI ANGGRAINI. 2020. 1703517016. Analysis Quality of Public Service at Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Wilayah Cakung. D-III Office Administration. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

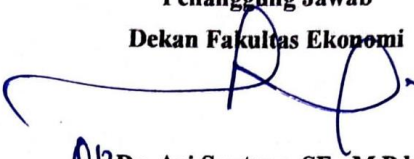


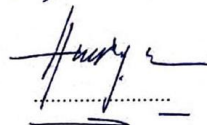
The aim of this scientific paper is to know the basics of public service and the quality of public service that is in the Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Wilayah Cakung. The method used in this scientific paper is an analitic descriptive by collecting some data throught observation and library studies.

From the result it can be seen that the Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Wilayah Cakung has been hit by several service obstacles. This is because of the lack of human resources in the service department, the lack of adequate facilities to support the performance of employees and infrastructure such as limited seating so that it become less conducive. These constraints can be overcome through periodic training provided by employees, holding recruitment to meet human resources, by filling facilities and infrastructure to provide employee with performance so that activities in the service become maximum for society.

Keywords: Quality of Public Service, society.

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Karya Ilmiah

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 <u>Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd</u> NIP 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Marsofiyati, S.Pd., M.Pd</u> NIP. 198004122005012002 (Ketua)		30 Juli 2020
2	<u>Munawaroh, S.E., M.Si</u> NIP. 197503302008122002 (Penguji Ahli)		30 Juli 2020
3	<u>Dr. Henry Eryanto, M.M</u> NIP. 195801101983031002 (Pembimbing)		30 Juli 2020
Nama : Revi Putri Anggraini No. Registrasi : 1703517016 Program Studi : D3 Administrasi Perkantoran Tanggal Lulus : 28 Agustus 2020			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya Ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan Tinggi lain.
2. Karya Ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 28 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Revi Putri Anggraini
NIM. 1703517016

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Revi Putri Anggraini
NIM : 1703517016
Program Studi : D3 Administrasi Perkantoran
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Negeri Jakarta**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Wilayah Cakung**", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Negeri Jakarta** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkatan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Agustus 2020

Yang menyatakan,


Revi Putri Anggraini

The image shows a yellow rectangular stamp with the text "TERAI MPE" at the top, a serial number "7DAH#603121450" in the middle, and "000" at the bottom. There is a handwritten signature in black ink over the stamp.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, tidak henti-hentinya mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya kepada Penulis sehingga Penulis mampu menyelesaikan Karya Ilmiah yang telah dijalani pada bulan Agustus-September dan juga penyusunan laporan dengan baik yang dilaksanakan di instansi Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Wilayah Cakung.

Kelancaran dan kemudahan yang dialami Penulis tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya do'a, dukungan serta pihak-pihak yang ikut berkontribusi terhadap laporan ini. Oleh sebab itu, Penulis ingin memberikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat, diantaranya:

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Marsofiyati, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Perkantoran.
3. Dr. Henry Eryanto, M.M selaku dosen pembimbing Praktikan yang memberikan arahan serta masukan dalam penyusunan laporan ini.
4. Kedua orang tua yang menjadikan motivasi dan memberikan dukungan dalam hal apapun.
5. Kakak kandung dan kakak ipar tercinta Praktikan yaitu Rahmat Ariantono dan Lailatun Hasanah Ghani serta ponakan yang Aunty sayangi yaitu Giyatsa Afnan Arrasyid.
6. Muhammad Rangga Widyanto selaku orang terdekat Penulis yang

selalu menemani dalam menyelesaikan laporan karya ilmiah serta memberikan semangat kepada Penulis

7. Bilbo kucing kesayangan Penulis yang menghibur dikala lelah dalam pembuatan laporan karya ilmiah dengan tingkahnya yang lucu.
8. Teman-teman terdekat Penulis semasa SMA yaitu Syavira Dwi, Khojanatul Fikriyah, Wayan Mita dan Tita Sayidatun yang selalu menanyakan *progress* selama penyelesaian laporan karya ilmiah.
9. Teman-teman Penulis semasa kuliah yaitu Tania, Enggar, Gadis, Kina, Dea dan Luky yang saling memberikan dorongan serta semangat agar apa yang dikerjakan dapat berjalan dengan lancar dan lulus bersama.
10. Kawan-kawan D3 Administrasi Perkantoran 2017 kelas A dan B.
11. Serta pihak-pihak yang tidak dapat Praktikan sebutkan satu-persatu.

Disini, Penulis menyadari bahwa dari segi penulisan, tata bahasa dan kalimatnya, laporan ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, Penulis memerlukan kritik serta saran agar lebih baik dimasa yang akan datang. Penulis sendiri berharap laporan karya ilmiah ini dapat menambah referensi bagi pembaca serta bermanfaat bagi banyak khalayak dan juga untuk Penulis sendiri.

Jakarta, Mei 2020

Penulis